

**EFEKTIFITAS SISTEM INFORMASI
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK (SIDJP)
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara)**

**Marina Lestari
Kertahadi
Imam Suyadi**
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
Email: marinalestari1@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana gambaran keberadaan SIDJP serta efektifitas SIDJP yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara. Variabel yang diteliti terdiri dari 6 variabel yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner sebagai alat pengumpul data utama kepada pegawai KPP Pratama Malang Utara. Analisis data yang digunakan adalah menetapkan nilai distribusi frekuensi dan menetapkan nilai modus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIDJP yang diterapkan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara dapat dikatakan efektif berdasarkan perhitungan distribusi frekuensi dan nilai modus masing-masing variabel dari kuesioner yang disebarkan pada 44 responden. SIDJP memiliki performa sistem yang baik dilihat dari hardware dan software yang digunakan. Informasi yang dihasilkan SIDJP memberikan manfaat dalam pengambilan keputusan. Adanya kepuasan pengguna terhadap SIDJP. Penggunaan SIDJP yang meningkatkan kualitas pelayanan. Meningkatnya kinerja KPP Pratama Malang Utara dalam menjalankan kegiatannya.

Kata kunci : sistem informasi, efektifitas SIDJP

Abstract

This research is done to know how existence of SIDJP image and SIDJP effectiveness whatever available on Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama North Malang. Variable studied consisted of 6 variables: system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefit. Observational type that is done is observational descriptive with quantitative approaching with broadcasts questioner as collector of master data to KPP Pratama North Malang employees. Analysis is data that is utilized is establish to assess frequency distribution and establishes modus point. Result observationaling to point out that SIDJP who is applied on Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama North Malang gets to be said effective bases modus frequency distribution and point count their variable from questioner which is broadcast on 44 respondents. SIDJP has performa good system is seen from hardware and software that is utilized. Resulting information SIDJP gives benefit in decision making. Mark sense user satisfaction to SIDJP. SIDJP purpose that increase service quality. Increasing it KPP Pratama North Malang in going its activity.

Keywords: information system, effectiveness of SIDJP

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu penerimaan utama negara yang diatur dalam undang-undang dan dibayarkan oleh wajib pajak untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran kolektif dalam upaya meningkatkan kesejahteraan umum. Pajak dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), di

bawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Dalam mengemban tugasnya, DJP memerlukan kecepatan dan ketepatan data dan informasi mengenai subjek dan objek pajak yang ditangani untuk menentukan pengenaan pajak terutang. Penanganan data dan informasi tersebut

dapat dilakukan dengan penggunaan sistem informasi yang baik.

Membangun sebuah sistem informasi diperlukan pemahaman atas susunan organisasi. Susunan organisasi yang tepat, meliputi: cara penempatan orang sesuai dengan bidang dan keahliannya, juga penetapan peran serta hubungan mereka akan membuat organisasi menjadi efektif. Dengan adanya susunan organisasi, maka dapat dibuat SOP (Standar Operasional Prosedur) yang merupakan acuan atau pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. SOP merupakan salah satu elemen dari sistem informasi, sehingga dapat dikatakan bahwa untuk membangun sebuah sistem informasi perlu memperhatikan SOP yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.

Sistem informasi yang pertama kali digunakan seiring dengan modernisasi perpajakan adalah Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang kemudian dikembangkan lagi menjadi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP). SIDJP merupakan suatu sistem informasi dalam administrasi perpajakan di lingkungan DJP yang dihubungkan dengan suatu jaringan kerja di kantor pusat yang terdiri dari empat komponen utama, yaitu: *core system*; pembangkit kasus yang dapat dilakukan secara sistem, aplikasi administrasi dan manajemen kasus; *workflow system*; serta profil wajib pajak. SIDJP dirancang untuk mengelola data transaksi wajib pajak seperti pendaftaran dan pelaporan (*e-SPT/e-filling*) yang sifatnya terintegrasi dengan menggunakan modul-modul utama administrasi perpajakan dan database KPP yang ada di dalam *core system* informasi. SIDJP bertujuan menyediakan sarana pendukung terciptanya data wajib pajak yang akurat dengan adanya partisipasi aktif tiap seksi dalam melakukan monitoring terhadap data wajib pajak. SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama diharapkan dapat menghasilkan *output* dan *outcome* yang lebih baik dan berkualitas, sesuai dengan tujuan awal dibangunnya SIDJP.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan untuk lebih meningkatkan kinerja, kemampuan yang lebih baik dalam mengolah informasi serta terjaminnya keamanan informasi yang tersimpan, maka aplikasi SIDJP sejak tahun 2004 telah dikembangkan dalam perangkat lunak basis data sebagai standar pengolahan basis data. Peranan teknologi informasi dalam suatu perusahaan dikemukakan oleh Kadir dan

Triwahyuni (2003:546) bahwa untuk mempermudah bagi para pekerja di suatu organisasi dalam memperoleh informasi, teknologi informasi bisa dilibatkan. Teknologi informasi tidak hanya dimanfaatkan untuk meningkatkan sistem informasi pada kantor pajak namun juga dipakai untuk meningkatkan pelayanan kepada para wajib pajak. Perancangan sistem informasi yang handal dan terintegrasi penuh sangat dibutuhkan oleh perusahaan terutama dalam menyosong era globalisasi yang ditandai dengan peningkatan volume dan kecepatan proses transaksi dalam persaingan bisnis yang semakin luas.

Pemanfaatan SIDJP secara modern tidak hanya pada satu unit kerja DJP tertentu, namun kepada seluruh KPP di seluruh Indonesia. KPP yang merupakan unit kerja dari DJP telah mengalami modernisasi sistem dan struktur organisasi menjadi instansi yang berorientasi pada fungsi bukan pada jenis pajak sejak tahun 2002. Sehingga terdapat tiga jenis KPP modern: KPP Besar, KPP Madya, dan KPP Pratama. KPP Pratama menangani wajib pajak yang paling besar dibanding KPP lainnya. Pembagian jabatan dan fungsional pada KPP Pratama dibagi menjadi beberapa bagian: Subbagian Umum, Seksi Pelayanan, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Ekstensifikasi, Seksi Pengawasan dan Konsultasi, Seksi Penagihan, Seksi Pemeriksaan, Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa Pajak, serta Kelompok Jabatan Fungsional Penilai. Terdapat dua KPP Pratama di kota Malang: KPP Pratama Malang Utara dan KPP Pratama Malang Selatan.

Pemanfaatan SIDJP tidak terlepas dari masalah. Beberapa masalah dalam SIDJP yaitu Sistem informasi yang kurang terintegrasi, pengembangan *Information System* hanya fokus untuk menggantikan SIP, terdapat masalah pada migrasi data dari SIP/SIPMod ke SIDJP, inefisiensi pemrosesan data dan *data redundancy*, serta *transfer of knowledge* dan *source code* SIDJP tidak dilakukan dengan baik oleh pengembang. (www.scrib.com/SIDJP). Sehingga perlu dilakukan pengukuran atau penilaian keefektifan terhadap SIDJP. DeLone dan Mclean (2003:24) menyatakan bahwa pengukuran terhadap kesuksesan dan keefektifan suatu sistem informasi adalah sangat penting kaitannya dengan pengertian akan nilai dan kepercayaan akan kemampuan dalam melakukan manajemen sistem informasi. Penilaian kinerja suatu sistem informasi dapat dilihat melalui: konfigurasi

sistem, kebijakan pengelolaan sumber daya, efisiensi program dari sistem yang digunakan, efektifitas set industri di prosesor yang digunakan, kecepatan perangkat keras (Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK, 2006).

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran keberadaan SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara dan untuk mengetahui efektifitas SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara.

KAJIAN PUSTAKA

Sistem

Menurut McLeod dan Schell (2004:9), sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Romney (2004:2), Sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang selain berhubungan juga berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. O'Brien (2005:29), Sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat diketahui bahwa sistem merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan.

Informasi

Laudon & Laudon (2005:10), informasi adalah data yang telah dibentuk ke dalam suatu format yang mempunyai arti dan berguna bagi manusia. O'Brien (2005:38), informasi adalah data yang telah diubah menjadi konteks yang berarti dan berguna bagi para pemakai akhir tertentu. McLeod dan Schell (2007:12), informasi adalah data yang telah diolah sehingga lebih bermakna dan informasi biasanya menyampaikan sesuatu yang baru dan belum diketahui oleh penggunanya.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat diketahui bahwa informasi adalah data yang telah diolah dan berguna bagi pemakainya ataupun manajer dalam pengambilan keputusan.

Menurut McLeod dan Schell (2007:36-37), ada empat dimensi dasar informasi:

- a. Relevansi. Informasi memiliki relevansi jika berkaitan langsung dengan masalah yang ada.
- b. Akurasi. Idealnya semua informasi harus akurat, tapi peningkatan ketelitian sistem memerlukan biaya tambahan.

- c. Ketepatan waktu. Untuk memecahkan masalah seharusnya informasi tersedia sebelum terjadi situasi kritis. Informasi yang datang setelah keputusan dibuat tidak ada nilainya.
- d. Kelengkapan. Informasi dapat dikatakan lengkap ketika informasi tersebut mempunyai jumlah yang tepat dan menunjang semua area dimana keputusan akan dibuat.

Sistem Informasi

Sistem informasi dalam suatu organisasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan dalam organisasi tersebut kapan saja diperlukan. Menurut McLeod (2001:11), Sistem Informasi merupakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi. O'Brien (2005:5) Sistem informasi merupakan kombinasi teratur apa pun dari organisasi-organisasi, hardware, software, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. Selanjutnya menurut Laudon & Laudon (2005:9-10), Sistem informasi didefinisikan secara teknis sebagai satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan kembali), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam suatu organisasi.

Efektifitas Sistem Informasi

Menurut Northcraft & Neale (1994:5) efektifitas adalah kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan utama atau misi perusahaan.

Efektifitas sistem informasi menurut www.library.binus.ac.id adalah suatu tingkat ukur atas kegiatan yang terjadi pada produksi jasa, pelayanan, dan produktivitas yang lebih baik, dimana kegiatan tersebut meliputi *input*, *process*, dan *output* dari data-data atau fakta tentang kegiatan pemasaran perusahaan, menyangkut komponen yang terorganisasi terdiri dari: sistem kerja, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber data, manusia, dan sumber daya yang digunakan untuk mengumpulkan, mengelola, menganalisa, menyimpan, dan menyediakan produksi jasa, pelayanan, dan produktivitas yang lebih baik yang berguna dan berarti untuk pengambilan keputusan.

O'Brien (2003:20) menyatakan kesuksesan seharusnya diukur oleh keefektifan dari teknologi

informasi yang mendukung strategi bisnis suatu perusahaan, menciptakan proses bisnisnya, meningkatkan struktur dan kebudayaan organisasi dan meningkatkan jumlah pelanggan serta nilai bisnis perusahaan tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas dapat dikatakan bahwa efektifitas sistem informasi merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh sistem informasi mencapai hasil dan manfaat yang diharapkan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang diteliti sebanyak 78 orang. Sampel dalam penelitian sebanyak 44 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara random sederhana (*simple random sampling*).

Tabel 1. Variabel dan Indikator Keefektifan Sistem Informasi

Variabel	Indikator
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Kemudahan dipelajari Kemudahan penggunaan Kecanggihan sistem Kehandalan sistem Waktu Respon Fleksibilitas sistem
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Relevansi Akurasi Kelengkapan Kekinian Ketepatan waktu Kegunaan Kepahaman Keringkasan
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	Reliabilitas Daya tanggap Bukti Fisik Jaminan Empati
Penggunaan (<i>Use</i>)	Frekuensi penggunaan Jumlah penggunaan Sifat penggunaan Tujuan Penggunaan Ketepatan penggunaan Tingkat penggunaan
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Kepuasan akan perangkat sistem informasi Kepuasan akan keputusan pihak manajerial

Keuntungan Perusahaan (<i>Net Benefit</i>)	Peningkatan Pengambilan Keputusan Penghematan Biaya Operasional Pengurangan Biaya Pencarian Penghematan Waktu
---	--

Sumber: DeLone dan McLean (2008)

Tahap-tahap dalam menganalisis data yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan nilai distribusi frekuensi
2. Menetapkan nilai modus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi variabel dari masing-masing item dimaksudkan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan nilai modus dari jawaban responden atas pertanyaan yang telah diajukan melalui kuesioner.

Secara keseluruhan variabel kualitas sistem (X1) memiliki nilai modus sebesar 5 yang masuk kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas sistem SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang utara sudah baik, walaupun ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu pada item-item pertanyaan variabel kualitas sistem (X1).

Secara keseluruhan variabel kualitas informasi (X2) memiliki nilai modus sebesar 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju kualitas informasi SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang utara sudah baik, walaupun ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu pada item-item pertanyaan variabel kualitas informasi (X2).

Secara keseluruhan variabel kualitas layanan (X3) memiliki nilai modus sebesar 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa kualitas layanan SIDJP dalam membantu karyawan untuk memberikan layanan yang baik kepada wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang utara sudah baik, walaupun ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu pada item-item pertanyaan variabel kualitas layanan (X3).

Secara keseluruhan variabel penggunaan (X4) memiliki nilai modus sebesar 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa penggunaan SIDJP di KPP Pratama Malang Utara telah sesuai dengan tujuan sistem tersebut dibentuk dan dimanfaatkan secara maksimal oleh penggunaanya sesuai dengan tingkat

kewenangan yang diberikan, walaupun ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu pada item-item pertanyaan variabel penggunaan (X4).

Secara keseluruhan variabel kepuasan pengguna (X5) memiliki nilai modus sebesar 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap keseluruhan SIDJP serta membantu pihak manajerial dalam membuat keputusan yang baik, walaupun ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu pada item-item pertanyaan variabel kepuasan pengguna (X5).

Secara keseluruhan variabel keuntungan perusahaan (X6) memiliki nilai modus sebesar 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju pengimplementasian SIDJP pada KPP Pratama Malang Utara dapat meningkatkan pengambilan keputusan pihak manajerial, penghematan biaya-biaya operasional, pengurangan biaya pencarian, serta penghematan waktu dan tenaga, walaupun ada beberapa responden yang menjawab ragu-ragu pada item-item pertanyaan variabel manfaat bersih (X6).

SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara memiliki performa sistem yang baik. Hal ini dapat dilihat dari hardware dan software yang modern yang digunakan oleh SIDJP. SIDJP juga lebih mudah dioperasikan dan lebih *user friendly* serta adanya waktu respon yang cepat sehingga pengguna dapat lebih efisien dalam bekerja. Keyakinan pengguna terhadap kehandalan SIDJP dalam memberikan hasil kerja yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan pengguna.

Informasi yang dihasilkan oleh SIDJP pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara memberikan manfaat dalam pengambilan keputusan karena kelengkapan data, ketepatan atau minimalnya tingkat kesalahan informasi, ketersediaan informasi yang *up to date*, tidak terlambat dan tersedia kapanpun dibutuhkan. Serta informasi yang dihasilkan SIDJP mudah untuk dipahami, ringkas dan padat isinya.

Dengan adanya SIDJP pengguna dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan wajib pajak karena adanya kelengkapan sarana teknologi informasi dan komunikasi serta sarana pendukung. Dengan adanya SIDJP pengguna dapat membangun kepercayaan para wajib pajak dan dapat menyampaikan layanan secara benar, tepat dan akurat. Selain itu pengguna dapat memahami kebutuhan spesifik dan kesulitan waji pajak.

Penggunaan SIDJP sesuai dengan maksud yang diinginkan DJP dan sesuai dengan tujuan dibangunnya sistem tersebut. penggunaan SIDJP juga meningkatkan tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang diperoleh pengguna tentang sistem informasi. Kualitas sistem SIDJP yang bagus dan jumlah laporan yang dapat diakses meningkatkan penggunaan SIDJP secara maksimal. Penggunaan SIDJP sesuai dengan otoritas yang diberikan sehingga pengguna tidak melanggar batasan akses yang telah ditetapkan.

Keyakinan atau kepuasan pengguna terhadap SIDJP dipengaruhi oleh kepuasan atas penggunaan SIDJP, yaitu keseluruhan SIDJP mulai dari kecepatan sistem, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan dan informasi yang dihasilkan SIDJP, serta kepuasan atas penggunaan SIDJP dalam membantu pihak manajerial dalam membuat keputusan.

Pengimplementasian SIDJP dapat meningkatkan pengambilan keputusan oleh pihak manajerial dan membuat KPP Pratama Malang Utara dapat menghemat biaya-biaya operasional serta pengurangan biaya pencarian. Selain itu pengimplementasian SIDJP juga menghemat waktu dan menghemat tenaga.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang digunakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara telah efektif. Hal ini dapat dilihat dari keenam variabel yang peneliti gunakan untuk mengukur efektifitas SIDJP pada KPP Pratama Malang Utara.
2. Penerapan SIDJP pada KPP Pratama Malang Utara berperan penting dalam mendukung fungsi operasi KPP Pratama Malang Utara yang bersifat manajerial serta memberikan informasi dan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu. Efektifitas SIDJP memberikan keunggulan dalam kompetisi pada KPP Pratama Malang utara sehingga KPP Pratama Malang Utara dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, kuantitas dari jasa yang dihasilkan juga lebih tinggi. hal ini dikarenakan SIDJP dibangun dengan aplikasi terpadu untuk melakukan administrasi perkantoran, monitoring, pengolahan data dan workflow pekerjaan di lingkungan DJP.
3. Adanya aplikasi terpadu pada SIDJP memungkinkan para pengguna untuk

menyelesaikan tugas dengan baik sesuai dengan wewenang yang telah diberikan dalam organisasi KPP Pratama Malang Utara, terutama dalam pengambilan keputusan karena kelengkapan informasi yang dihasilkan. Juga meningkatkan kemampuan pengguna dalam memberikan layanan kepada wajib pajak secara tepat dan akurat.

4. Efektifitas SIDJP juga berpengaruh terhadap efisiensi yang berkaitan dengan penghematan biaya-biaya operasional, pengurangan biaya pencarian, serta menghemat waktu dan tenaga yang diperlukan karena SIDJP memiliki waktu respon yang cepat sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam bekerja.
5. Penerapan SIDJP ini juga dapat meningkatkan semangat kerja karena pengguna dapat lebih mudah menguasai cara-cara pengoperasian SIDJP serta kehandalan SIDJP dalam membantu pengguna dalam memberikan hasil kerja yang lebih baik. Sehingga berdampak pada motivasi yang timbul pada pengguna, dimana melalui SIDJP pengguna mampu memberikan informasi kepada wajib pajak sesuai dengan kebutuhan pajak dan akurat karena adanya penguasaan ketrampilan dan pengetahuan. SIDJP yang diterapkan pada KPP Pratama Malang Utara digunakan oleh pengguna sesuai dengan wewenang dan otoritas yang diberikan sehingga pengguna tidak melanggar batasan akses yang telah ditetapkan. Hal ini dilakukan untuk menjaga keamanan data pada SIDJP.

Saran

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara khususnya, serta Ditjen Pajak umumnya, agar semakin meningkatkan kinerja karena telah ditunjang oleh sistem informasi yang baik.
2. Selalu menjaga stabilitas penyimpanan data wajib pajak baik itu data *storage* ataupun berkas dan selalu mempengaruhi perangkat-perangkat keras (*hardware*) yang telah digunakan.
3. Penelitian selanjutnya sebaiknya ikut meneliti variabel-variabel lain yang berhubungan dengan efektifitas Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang belum diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Kadir dan Triwahyuni. 2003. Pengenalan Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Laudon, Kenneth C. dan Jane P. Laudon. 2005. Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- McLeod, Raymond. 2001. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: PT. Prenbalindo.
- McLeod, R dan George, S. 2004. Sistem informasi Manajemen Edisi Kedelapan. Jakarta : PT. Indeks.
- McLeod, R dan George, S. 2007. Management Information System, 10th. New Jersey: Inc., Upper Saddle River.
- Northcraft, G.B., dan Neale. 1994. Negotiating Successful Research Collaboration. New Jersey: Prentice Hall.
- O'Brien, James, A. 2003. Introduction to Information System Essentials For e-Business Enterprise. Eleven Edition. New York: Mcgraw Hill Companies. Inc.
- O'Brien, James. A. 2005. Pengantar Sistem Informasi Perseptif Bisnis dan Manajerial. Jakarta: Salemba Empat.
- Jurnal:
- DeLone W. H. and McLean E. R. (1992) Information System Success: the quest for the dependent variable. Journal Information System Research Vol.3 No.1, pp60-95.
- DeLone W. H. and McLean E. R. (2003) The DeLone and McLean model of Information Systems Success: a ten-year update. Journal of Management Information Systems 19(4), pp9-30.
- DeLone, W., Petter, S. and McLean, E. (2008) Measuring Information Systems Success: models, dimensions, measures, and interrelationships. European Journal of Information Systems 17, pp236-263.
- Mariana, N. (2006) Pengukur-pengukur Kesuksesan Sistem Informasi. Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK 9(1), pp30-37.